

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Pertanyaan Penelitian	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1 Manfaat Akademis	17
1.6.2 Manfaat Praktis	17
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	21
2.1.4 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	22
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	23
2.1.6 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	23
2.1.7 <i>Customer Value</i>	24
2.1.8 Dimensi <i>Customer Value</i>	25
2.1.9 <i>Customer Satisfaction</i>	25

2.1.10	Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.1.11	Penelitian Terdahulu	27
2.2	Kerangka Pemikiran	39
2.3	Hipotesis Penelitian	41
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.1	Variabel	44
3.2.2	Operasional Variabel.....	45
3.3	Skala Pengukuran	47
3.3	Tahapan Penelitian	48
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel.....	49
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	50
3.5.1	Pengumpulan Data	50
3.5.2	Sumber Data.....	51
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.6.1	Uji Validitas	52
3.6.2	Uji Reliabilitas	54
3.7	Teknik Analisis Data	55
3.7.1	Analisis Deskriptif	55
3.7.2	SEM-PLS	57
3.7.3	<i>Measurement Outer Model</i>	58
3.7.4	<i>Structural Inner Model</i>	60
3.7.5	<i>Indirect Effect</i>	61
3.7.6	<i>F-Square</i>	61
3.7.7	Model Fit.....	61
3.7.8	Hipotesis.....	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1	Pengumpulan Data	64

4.2	Karakteristik Responden	64
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	67
4.3	Hasil Penelitian.....	68
4.3.1	Analisis Deskriptif	68
4.3.2	Environmental Model Pengukuran <i>Outer Model</i>).....	75
4.3.3	Model Struktural <i>Inner Model</i>)	80
4.3.4	<i>Indirect Effect</i>	82
4.3.5	<i>F-Square</i>	83
4.3.6	Uji Model Fit.....	83
4.3.7	Uji Hipotesis	84
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		102